

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PRODUK PATISERI DAN ROTI DI  
TOKO IVARRA *PATISSERIE & SUNG COFFEE* PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**Oleh :**

**Muhammad Hasnul Mahdy  
NIM : 18135295/2018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PEHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PRODUK PATISERI DAN ROTI DI  
TOKO IVARRA *PÂTISSERIE & SUNG COFFEE* PADANG

Nama : Muhammad Hasnul Mahdy  
NIM/BP : 18135295/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

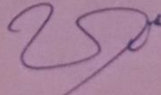
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, S.Pd, M.Pd  
NIP. 196608221990102001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.  
NIP. 199202262020121012

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Persepsi Konsumen Terhadap Produk Patiseri dan Roti di  
Toko Ivarra *Patisserie* & *Sung Coffee* Padang  
Nama : Muhammad Hasnul Mahdy  
NIM/BP : 18135295/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

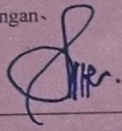


Padang, Februari 2024

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Lise Asnur, S.Pd, M.Pd
2. Anggota : Nidia Wulansari, S.E, MM
3. Anggota : Rian Surenda, S.EI, M.M

1.   
2.   
3. 





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Hasnul Mahdy  
NIM/TM : 18135295 / 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Persepsi Konsumen Terhadap Produk Patiseri dan Roti di Toko Ivarra *Patisserie & Sung Coffee* Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

**Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.**  
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

**Muhammad Hasnul Mahdy**  
NIM. 18135295

## ABSTRAK

**Muhammad Hasnul Mahdy.** Persepsi Konsumen Terhadap Produk Patiseri dan Roti di Toko Ivarra *Patisserie & Sung Coffee* Padang

Toko Ivarra *Patisserie & Sung Coffee* adalah satu toko *pastry* yang berada di kota padang yang memiliki tingkat penjualan yang cukup banyak. Berdasarkan hasil observasi dan ulasan konsumen pada *Google review* Toko Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* memiliki beberapa permasalahan diantaranya tampilan *brownies* yang kurang menarik, *eclair* yang di sajikan tidak lembut dan kurang bervariasi, hingga tekstur *pizza* yang tidak lembut sehingga ada kecendrungan ketidak puasan konsumen dalam kualitas produk di Toko Ivarra *Patisserie & Sung Coffee*.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh produk patisserie dan roti. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan metode *survey*. Penelitian ini dilakukan di toko Ivarra *Patisserie & Sung Coffee* Padang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Analisis teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif statistik dan klasifikasi skor kelas interval melalui program SPSS versi 25.00.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui data indikator secara keseluruhan menunjukkan hasil 85,16 dengan kategori cukup baik. *Brownies* menunjukkan hasil 28.58 dengan kategori cukup baik, *eclair* dengan menunjukkan hasil 24.32 dengan kategori cukup baik, *pizza* menunjukkan hasil 30.78 dengan kategori cukup baik Dapat disimpulkan bahwa produk patiseri dan roti di toko Ivarra *Patisserie & Sung Coffee* Padang tergolong cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada setiap konsumen yang datang.

**Kata Kunci:** Produk Patiseri dan Roti

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Persepsi Konsumen Terhadap Produk Patiseri dan Roti di Toko Ivarra Patisserie & Sung Coffee Padang”** dapat diselesaikan. Shalawat beriringan salam peneliti kirimkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan ke zaman yang berilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Lise Asnur, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam Penelitian ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Staff administrasi yang telah membantu dalam melengkapi surat- surat yang diperlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Owner dan Staff Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* yang telah membantu dan memberikan data yang dibutuhkan.
6. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan motivasi.
7. Kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca.

Padang, Februari 2024

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PEMBAHASAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Aspek-aspek Teoritis .....	9
B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Pertanyaan Penelitian.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
C. Variabel Penelitian.....	20
D. Definisi Operasional Variabel.....	21
E. Populasi dan Sampel .....	21
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	24
G. Instrumen Penelitian .....	25
H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	26
I. Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum toko Ivarra Patisserie & Sung Coffee Padang.....	31
B. Hasil Penelitian .....	31



1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
2. Deskripsi Data hasil Penelitian .....	33
C. Pembahasan.....	48
<b>BAB V KEIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Tingkat penjualan <i>Ivarra Patisserie and Sung Coffee</i> .....	22
2 Pilihan Jawaban Skala Likert .....	25
3. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian .....	26
4. Hasil Validitas Uji Coba Instrumen .....	27
5. Reliabilitas Brownies .....	28
6. Reliabilitas Eclair .....	29
7. Reliabilitas Pizza .....	29
8. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach) .....	29
9. Kategori dan interval .....	30
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	32
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Beberapa .....	33
13. Data Statistik Keseluruhan Indikator .....	34
14. Deskripsi Data Keseluruhan Indikator .....	35
15. Data Statistik Indikator Brownies .....	35
16. Deskripsi Data Indikator Brownies .....	36
17. Data Statistik Sub Indikator Brownies Warna .....	35
18. Data Statistik Sub Indikator Brownies Temperatur .....	35
19. Data Statistik Sub Indikator Brownies Porsi .....	35
20. Data Statistik Sub Indikator Brownies Penampilan .....	35
21. Data Statistik Sub Indikator Brownies Bentuk .....	35
22. Data Statistik Sub Indikator Brownies Tekstur .....	35
23. Data Statistik Sub Indikator Brownies Tingkat Kematangan .....	35
24. Data Statistik Indikator Eclair .....	40
25. Deskripsi Data Indikator Eclair .....	40
26. Data Statistik Sub Indikator Eclair Warna .....	41
27. Data Statistik Sub Indikator Eclair Temperatur .....	41
28. Data Statistik Sub Indikator Eclair Porsi .....	41
29. Data Statistik Sub Indikator Eclair Penampilan .....	42
30. Data Statistik Sub Indikator Eclair Bentuk .....	43
31. Data Statistik Sub Indikator Eclair Tekstur .....	43
32. Data Statistik Sub Indikator Eclair Tingkat Kematangan .....	44
33. Data Statistik Indikator Pizza .....	44
34. Deskripsi Data Indikator Pizza .....	45
35. Data Statistik Sub Indikator Pizza Warna .....	45
36. Data Statistik Sub Indikator Pizza Temperatur .....	46

37. Data Statistik Sub Indikator Pizza Porsi .....	46
38. Data Statistik Sub Indikator Pizza Penampilan.....	46
39. Data Statistik Sub Indikator Pizza Bentuk .....	47
40. Data Statistik Sub Indikator Pizza Tekstur .....	47
41. Data Statistik Sub Indikator Pizza Tingkat Kematangan.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Ivarra Patisserie and Sung Coffee .....	3
2. Review konsumen di Patisserie and Sung Coffee.....	4
3. Review konsumen di Ivarra Patisserie and Sung Coffee .....	4
4. Review konsumen di Ivarra Patisserie and Sung Coffee .....	5
5. Review konsumen di Ivarra Patisserie and Sung Coffee .....	5
6. Kerangka Konseptual .....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner Uji Coba Instrumen.....	55
2. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen.....	59
3. Kuesioner Penelitian .....	60
4. Tabulasi Hasil Penelitian.....	64
5. Klasifikasi Skor Variabel .....	66
6. Jurnal .....	70
7. LOA .....	74
8. Dokumentasi .....	75

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata. Menurut (Sutono & Meitasari, 2021) disebutkan bahwa Pariwisata merupakan sebuah aktivitas yang disediakan fasilitasnya oleh Lembaga Lembaga yang ada seperti masyarakat, Pengusaha maupun Pemerintah. Perkembangan teknologi sangatlah pesat, saat ini dimana semua aktivitas bisa dilakukan dengan jarak jauh. Begitu juga dengan perkembangan industri kuliner, menurut Mahadi (2015) pasar industri kuliner atau produk makanan yang ada di Indonesia diprediksi akan terus tumbuh dan berkembang disebabkan karena kebutuhan akan makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia. Industri makanan memiliki beberapa macam, seperti restaurant, cafe, toko, dsb. Toko adalah satu rangkaian aktivitas bisnis untuk menambah nilai guna barang dan jasa yang dijual kepada konsumen untuk konsumsi pribadi atau rumah tangga. Adapun contoh produk yang dijual di toko adalah menyediakan produk patiseri dan roti.

Patiseri menurut Widjaja, dkk (2019:1478) diartikan sebagai “suatu ilmu dan seni dalam mengolah dan menyajikan berbagai macam kue, baik kue-kue tradisional maupun modern”. Roti menurut Suryatna (2015:18), yaitu “salah satu produk *bakery* yang terbuat dari tepung terigu yang

difermentasi (*Saccharomyces Cerevisiae*), garam, air, dan atau tanpa penambahan bahan lain dan diselesaikan dengan cara di panggang atau di oven.

Salah satu toko pastry yang berada di kota padang yang memiliki tingkat penjualan yang banyak adalah Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* dimana sejak tahun 2015 toko ini didirikan. Rata-rata penjualan produk di toko ini lebih kurang 1.525 dalam setiap bulan nya. Toko ini beralamatkan di Perumahan Permata Surau Gadang, Gurun laweh, Kec. Nanggalo, Padang, Sumatra Barat. Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* menjual berbagai jenis produk patiseri dan roti. Toko ini buka dari jam 08:00-18:00 WIB.



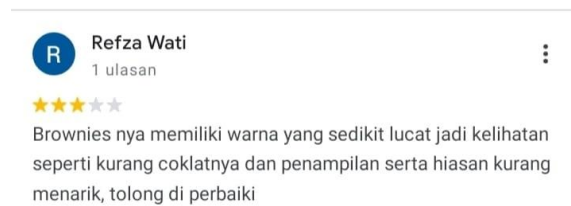
**Gambar 1. Ivarra Patisserie and Sung Coffee**

Sumber : *Google Image* (2023)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 9 Agustus 2023 di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* ditemukan beberapa permasalahan terkait tampilan *brownies* yang di sediakan kurang menarik. Hal ini juga peneliti temukan pada *google review* terkait tampilan brownies yang pucat,



dan hiasan yang kurang menarik seperti pada gambar 2 di bawah ini:



**Gambar 2. Review konsumen di Patisserie and Sung Coffee**

Sumber : *Google Review*(2023)

Kemudian masalah yang kedua berdasarkan ulasan konsumen yang peneliti temukan di *Google review* mengenai tekstur *eclair*. *Eclair* merupakan salah satu jenis *choux paste* berbentuk panjang. *Eclair* memiliki tekstur lembut dan berongga pada bagian tengah sehingga *eclair* dapat di isi berbagai macam *filling* atau *topping*. Namun pada ulasan dari konsumen tersebut kecewa dengan tekstur *eclair* yang kurang lembut dan pilihan *topping* yang kurang bervariasi sehingga warna dan tampilan menjadi tidak beraneka warna seperti dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini:



**Gambar 3. Review konsumen di Ivarra Patisserie and Sung Coffee**

Sumber : *Google Review*(2023)

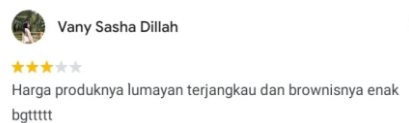
Terakhir yaitu masalah mengenai *pizza*. *Pizza* merupakan hidangan gurih dengan tampilan umum terlihat kering di luar dan tekstur dalam yang empuk. Namun peneliti menemukan ulasan di *google review* dari salah satu konsumen mengenai *pizza*, dimana konsumen tersebut kecewa dengan tekstur yang tidak lembut dan *topping* yang sedikit. seperti pada gambar 4 di bawah

ini:



**Gambar 4. Review konsumen di Ivarra Patisserie and Sung Coffee**

Sumber : *Google Review*(2023)



**Gambar 5. Review konsumen di Ivarra Patisserie and Sung Coffee**

Sumber : *Google Review*(2023)

Berdasarkan masalah yang ditemukan peneliti diatas, maka perlu dilakukan berbagai upaya agar produk patiseri dan roti yang disajikan di *Ivarra Patisserie and Sung Coffee* menjadi lebih baik, sehingga konsumen yang menikmati produk patiseri tersebut merasa puas dan memiliki kesan yang baik terhadap toko.

Brownies merupakan salah satu jenis cake yang berwarna coklat kehitaman. Brownies dapat dibagi menjadi dua macam, yakni brownies kukus dan brownies oven. Struktur brownies sama seperti cake yaitu ketika dipotong 12 terlihat keseragaman pori remah, berwarna menarik, dan jika dimakan terasa lembut, lembab, dan menghasilkan citarasa yang baik Sunaryo dalam Wahyuni (2014) Olahan makanan yang satu ini banyak digemari oleh masyarakat, baik dari kalangan anak-anak, remaja, maupun orang tua dikarenakan dominan rasa cokelatnya yang lezat dan teksturnya yang lembut.. Selanjutnya mengenai *choux paste*, menurut Faridah dalam Dwinta (2014:286) *choux paste* merupakan salah satu jenis *pastry* dengan karakteristik ringan namun volumenya besar. *choux paste*

sering juga disebut kue sus yang didefinisikan sebagai kue yang bertekstur lembut dan kopong bagian dalamnya, sehingga dapat diisi dengan vla aneka rasa dan mengenai *Pizza* adalah roti berbentuk bulat dan pipih yang dipanggang dalam oven dan biasanya disiram saus tomat serta keju, dan bahan makanan tambahan lainnya, atau topping seperti daging, saus, ham, pepperoni, buah nanas, minyak zaitun, cabai, paprika, dan bawang bombai, menurut Hartono (2013)

Dengan berbagai bentuk permasalahan yang ada, membuat peneliti ingin melakukan penelitian ini untuk melihat bagaimana persepsi konsumen terhadap produk patiseri dan roti di di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* dan tertarik mengangkat judul skripsi tentang “**Persepsi Konsumen Terhadap Produk Patiseri dan Roti di Toko Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* padang**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tampilan *brownies* yang disajikan kurang menarik berdasarkan warna, bentuk dan hiasan.
2. Tekstur *eclair* yang disajikan tidak lembut dan *topping* yang tidak menarik.
3. *Tekstur pizza* yang disajikan tidak lembut.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dijelaskan di atas, maka masalah dibatasi pada produk patiseri dan roti di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* yang ditinjau dari *brownies*, *eclair* dan *pizza*

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan batasan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi konsumen produk patiseri di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* ditinjau dari *brownies*?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap produk patiseri di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* ditinjau dari *eclair*?
3. Bagaimana persepsi konsumen terhadap produk roti di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* ditinjau dari *pizza*?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis produk *pastry* di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee*.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan persepsi konsumen terhadap produk patiseri di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* ditinjau dari *brownies*
2. Untuk mendeskripsikan persepsi konsumen terhadap produk patiseri di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee* ditinjau dari *eclair*.
3. Untuk mendeskripsikan persepsi konsumen terhadap produk *pizza* di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee*.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi pihak Ivarra *Patisserie and Sung Coffee*

Memberikan penjelasan mengenai kualitas produk patiseri dan roti menurut deskripsi dari pembeli.

### 2. Bagi Departemen Pariwisata

Sebagai referensi tambahan kepastakaan untuk mengembangkan kegiatan keilmuan, khususnya untuk prodi Manajemen Perhotelan.

### 3. Bagi Peneliti

a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam mengamati permasalahan serta membantu memberikan sumbangan pikiran bagi prodi Manajemen Perhotelan terkait deskripsi produk patiseri dan roti di Ivarra *Patisserie and Sung Coffee*.

b. Dapat mengaplikasikan ilmunya secara nyata dengan menghadapi kondisi di lapangan.

c. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.

### 4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan yang sejenis.